

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dan perawatan bagi pasien yang membutuhkan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada setiap masyarakat tanpa terkecuali dengan menyediakan layanan jasa seperti pelayanan instalasi gawat darurat, rawat jalan, rawat inap.

Selama beroperasi, setiap rumah sakit senantiasa dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Lestari et al., 2020).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu contoh standar belum mampu dipenuhi oleh banyak rumah sakit. Akibatnya pihak rumah sakit memiliki kendala penumpukan pasien dan lain sebagainya. Masalah yang sering dialami oleh pihak rumah sakit seperti petugas yang dinilai kurang cepat dalam proses pelayanan. Adanya permasalahan atau keluhan yang sering dikeluhkan pasien atau calon pasien menandakan tidak efektifnya pelayanan rumah sakit sehingga perlu segera ditangani. Menurut Heryana et al., (2021), pengelolaan sistem rumah sakit yang kurang efektif ini dapat menimbulkan potensi permasalahan yang terjadi di

rumah sakit. Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengatasi ketidakefisienan pada rumah sakit, salah satunya adalah metode *lean*.

Penerapan *lean* pada rumah sakit ini sering dikenal dengan sebutan prinsip *lean hospital*. Beberapa penelitian terdahulu yang telah menganalisis penerapan *lean hospital* guna untuk mengidentifikasi *waste* pada rumah sakit antara lain penelitian yang dilakukan oleh (Priska 2020) yang bertujuan untuk menganalisis *waste* atau yang terjadi pada proses pemulangan pasien rawat inap BPJS Rumah Sakit Stella Maris Makassar menggunakan metode *lean hospital management* dan VSM sehingga memperoleh hasil sepuluh *waste* yang teridentifikasi pada proses pemulangan pasien.

Objek dari penelitian ini adalah rumah sakit Gunung Maria yang merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di kota Tomohon. Pasien mengharapkan pelayanan pada rumah sakit tersebut agar cepat dan tepat dalam melayani setiap kebutuhan pasien dikarenakan rumah sakit ini sering mengalami masalah pada proses pelayanannya. Oleh karena itu pelayanan harus seefektif dan seproduktif mungkin dalam bekerja, sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk dapat dilayani. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi *waste* yang terjadi pada rumah sakit Gunung Maria Tomohon khususnya pada layanan jasa yang disediakan rumah sakit seperti fasilitas instalasi gawat darurat, instalasi rawat inap, dan instalasi rawat jalan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur lama waktu tunggu pasien menggunakan *stopwatch*. Sampel yang akan diambil adalah waktu terlalu lama yang ditempuh pasien untuk berada pada proses

selanjutnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Waste Relationship Matrix* (WRM) yang berfungsi untuk mengukur kriteria hubungan antar *waste* yang terjadi serta menunjukkan nilai jenis *waste* tertinggi dalam bentuk persentase. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Critical Level of Waste* (CLoW) yang berfungsi untuk menghitung *waste* skor dan skala kekritisan *waste* yang harus dieliminasi dengan cara menyebarkan kuesioner. Penggunaan *fuzzy number* Penggunaan triangular fuzzy number pada penelitian ini adalah untuk representasi sederhana namun efektif dari ketidakpastian terhadap suatu keputusan dengan menggunakan nilai tengah, nilai bawah, dan nilai atas sehingga dapat menggambarkan distribusi probabilitas secara akurat.

Penggunaan metode triangular fuzzy number juga relatif mudah untuk dipahami karena cara penyelesaiannya yang cukup sederhana dalam pengambilan keputusan. Analisa data untuk menentukan *waste* pada penelitian ini menggunakan kombinasi WRM dan CLoW dengan alasan untuk mengetahui prioritas *waste* yang akan dihilangkan terlebih dahulu serta mengetahui jenis *waste* yang memiliki pengaruh terhadap *waste* lainnya. Alur pemetaan pelayanan menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM), kemudian dilanjutkan dengan analisis menggunakan *fishbone diagram* untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya *waste* kritis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja *waste* kritis yang ada di rumah sakit Gunung Maria Tomohon?

2. Mengidentifikasi apa saja prioritas *waste* yang harus dihilangkan?
3. Bagaimana usulan perbaikan *waste* yang teridentifikasi pada rumah sakit Gunung Maria Tomohon?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *waste* yang terjadi pada rumah sakit Gunung Maria Tomohon.
2. Mengetahui prioritas *waste* yang akan dihilangkan di rumah sakit Gunung Maria Tomohon.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk menghilangkan *waste* kritis yang terjadi pada rumah sakit Gunung Maria Tomohon.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat pada penelitian ini, pertama manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Pembaca
Dapat memberikan gambaran informasi mengenai *waste* yang sering terjadi pada rumah sakit.
 - b) Bagi Rumah Sakit
Pihak rumah sakit dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan perbaikan untuk menghilangkan *waste* yang teridentifikasi di rumah sakit tersebut.

2. Manfaat Teoritis

Menambah studi literatur *waste* yang ada pada instalasi gawat darurat, instalasi rawat inap, dan instalasi rawat jalan dan penerapan *lean* pada rumah sakit.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ditentukan peneliti pada penelitian ini yaitu:

Penelitian ini dilakukan pada pagi pukul 08:00 sampai siang hari pukul 12:30 pada instalasi gawat darurat, instalasi rawat inap, dan instalasi rawat jalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan dari tahapan-tahapan penulisan laporan, yang tujuannya adalah memudahkan pemahaman mengenai proses penulisan. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai fenomena terkait pengalaman pribadi dari sisi pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit tersebut. Topik yang diangkat mengenai analisis *waste* pada rumah sakit.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori dasar dan pendukung dari peneliti sebelumnya yang dijadikan sebagai landasan selama proses penelitian, yaitu teori *lean*, *waste*, VSM, dan metode WRM.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan rangkaian teknik mengenai pengumpulan data, serta teknik analisis data seperti menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara, dan melakukan observasi.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan pada penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Pengolahan data menggunakan *VSM*, metode *WRM*, *Fuzzy* dan juga *fishbone diagram*.

BAB V: ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis data beserta dengan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang diangkat.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir yang menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan berdasarkan hasil yang ada. Kesimpulan yang dapat penulis ambil sesuai dengan pembahasan yang telah dilakukan. Penulis juga memberikan beberapa rekomendasi teoritis dan praktis.